



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

**AREA SERVIZIO**

MOBILITA' INTERNAZIONALE ERASMUS DOCENTI

**DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO**

CONSULENZA E ASSISTENZA AMMINISTRATIVA, RICEVIMENTO DOCENTI IN MOBILITA' INTERNAZIONALE IN&OUT

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

PREDISPOSIZIONE E PUBBLICAZIONE AVVISI DI SELEZIONE, AVVIO PROCEDURA DI CANDIDATURE ON-LINE (in collaborazione con il CSI), INDIVIDUAZIONE AVENTI DIRITTO, ASSEGNAZIONE BORSE DI MOBILITA', SOTTOSCRIZIONE ACCORDI FINANZIARI, VERIFICA DOCUMENTAZIONE DA ESIBIRE AL RIENTRO, CARICAMENTO MOBILITA' SU PIATTAFORME UE – BENEFICIARY MODULE, QUANTIFICAZIONE IMPORTI SPETTANTI, COMUNICAZIONE ALL'UGPTI PER LA LIQUIDAZIONE BORSE DI MOBILITA', REGISTRAZIONE INGRESSO

**UTENTI**

**Interni**

Personale t.a. e dirigenziale

Professori e ricercatori

Professori a contratto

**Esterni**

Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo

QUESTURA PER RILASCIO PERMESSI DI SOGGIORNO, UNIVERSITA' ESTERE, AMBASCIATE

**STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE**

[AREA RICERCA, INTERNAZIONALIZZAZIONE E TERZA MISSIONE - dott. Alessandro Buttà](#)

**UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE**

[UFFICIO ERASMUS+ E MOBILITA' INTERNAZIONALE - dott.ssa Marta Maciocia](#)

**LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO**

[Sede Centrale, Corso Umberto I, 40 - Napoli](#)

**RECAPITI e orari per contatti con l'utenza**

I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: <http://www.unina.it/-/768443-ufficio-erasmus-mobilita-internazionale>

**ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica**

Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <http://www.unina.it/-/768443-ufficio-erasmus-mobilita-internazionale>

<b>CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:</b>	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		HELP DESK
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
<b>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</b>	E-mail: <a href="mailto:international@unina.it">international@unina.it</a> PEC: <a href="mailto:international@pec.unina.it">international@pec.unina.it</a>	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali <b>per richieste di informazioni</b> sul servizio	N.6 Canali: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. IN SEDE</li> <li>2. MAIL</li> <li>3. PEC</li> <li>4. TELEFONO</li> <li>5. HELP DESK</li> <li>6. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)</li> </ol>
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N. 5. Canali: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. IN SEDE</li> <li>2. MAIL</li> <li>3. PEC</li> <li>4. TELEFONO</li> <li>5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)</li> </ol>
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti <b>pagina web</b> dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento	Frequenza: almeno trimestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	45 giorni solari
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	<a href="#">100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di Ateneo</a>
	Compiutezza	Percentuale di istanze evase rispetto a quelle pervenute	100%
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 5%